

## O-6-26

### 外来ホール改修による患者満足度の向上

横浜市立みなと赤十字病院 外来業務課

○矢作 <sup>やはぎ</sup> 漢介、竹下奈津実

当院のサービス向上委員会の取り組みとして毎年行っている患者満足度調査では、自由記載において外来ホールの案内表示の改善やトイレのウォシュレット化など、ハードの面で改修改善を望む声が多く上がっていた。そこで当院では平成26年6月に外来ホール改修WGを立ち上げ総合受付の案内表示の改修や1階フロアのトイレの案内板作成等について検討し、平成27年2月末にトイレの案内板を同3月末に吹き抜けのデザイン壁の改修を行った。また同時期に売店やレストラン、カフェの業者が一押し、1階フロアのトイレにはウォシュレット機能付きの便座が導入された。今回改修を行ったトイレやデザイン壁、レストラン等に焦点を絞って患者満足度調査の自由記載を考察すると、外来ホール改修前の平成26年度調査では「良い点」が全127件中1件、「悪い点」が全178件中27件にトイレ等に関するコメントとして挙がっていたが、一連の改修が終了した後に実施した平成27年度患者満足度調査（10月実施）の自由回答では、「良い点」が全131件中8件、「悪い点」が全172件中10件と前年より良い結果が出た。また総合受付のカウンター表示が縦看板であることから、看板の左右どちらが該当する受付なのかわかりにくいとの声が患者満足度調査以外の場面（総合案内職員への問い合わせ、投書等）でも挙がっている。そのため外来ホール改修WGでは各受付が表示の真下になるような帯状のサインを作成しており平成28年6月に改修工事をする予定である。（平成28年5月31日現在）この改修についても今年度実施する患者満足度調査で評価し、さらに改善できるようなものがあれば適宜計画、実行していきたい。

## O-7-01

### 健康生活支援講習「地域で支える認知症」講習の取り組み

日本赤十字社 事業局 救護・福祉部<sup>1)</sup>、福岡県支部 主査<sup>2)</sup>、  
岐阜赤十字病院 看護部長<sup>3)</sup>

○清田 <sup>きよた</sup> 敏恵<sup>1)</sup>、坂本 <sup>さかもと</sup> 峰子<sup>2)</sup>、荒引真由美<sup>3)</sup>

平成21年度に開始した健康生活支援講習は5か年を経過し、普及実態の総合的な評価を行うため、平成25年度にアンケート調査を実施した。その調査結果及び国の高齢社会対策や社会保障制度改革の方向性を鑑み、今後の健康生活支援講習の普及目標策定及び講習内容・展開方法の改訂等を行う必要があり、平成26年度から講師研究会において、教本内容及び指導展開要領の改訂等を検討した。その主な改訂点は、健康寿命の延伸や高齢者自身の自己決定の意識を高めること、運動プログラムを増やしたこと、地域での互助を促す内容として、高齢者の加齢に伴う日常生活の困難さに気づき、助け合う仲間づくりやきっかけづくりを目指すこと、さらにこれからますます重要となる認知症の理解と対応や在宅での看取り等について強化し普及推進していくことであった。そして、平成28年4月より健康生活支援講習のノウハウを生かすとともに、認知症サポーター養成講座の基準に準拠した小冊子を教材とした小冊子を作製した。今回、健康生活支援講習の短期講習として、その小冊子を活用した「地域で支える認知症」講習を開催したので、その展開例を紹介し受講者の反応を評価し今後の全国展開上の課題を明らかにする。

## O-7-03

### 「ベテラン看護師人材育成研修」の成果

松山赤十字病院 看護部

○井上 <sup>いのうえ</sup> 良子、吉井真由美、山下 弘子、酒井 富美

【はじめに】ベテラン看護師は臨床の場で知・技を駆使し、看護実践者として重要な役割を担っているが、実践知を言語化することが少ない傾向にある。そこでベテラン看護師を対象に、自己の看護実践の意味づけを行い、貴重な実践知を伝えることで質の高い看護の提供や後輩育成に活用できることを目的に研修を開催し、成果を得たので報告する。  
【方法】対象：A病院の臨床経験15年目以上の看護師18名研修内容：1.リフレクションで日々の看護実践の経験を共有し、自己の看護実践の意味づけをした。2.実践知を伝えるために必要な事と行動を具体的に抽出した。3.研修終了2か月後、5か月後に意識や行動変化についてアンケートを実施した。評価：参加者の発言およびアンケート結果  
【倫理的配慮】所属施設の看護研究倫理審査会の承認を得た。アンケート調査は、趣旨、匿名性保証について説明・明記し同意を得た。  
【結果・考察】1.リフレクションで自己の看護観や看護実践の意味づけを共有し、自身の持つ実践知や看護の強みに気づき、看護実践における意識や行動を具体的に考える機会になった。2.アンケート結果では2か月後78%、5か月後100%の看護師が後輩への支援の仕方やコミュニケーションの取り方など意識や行動に変化が見られた。「後輩へ伝えられることがある」ことを再確認でき「日々の看護の励みになっている」という意見も聞かれた。研修後、アンケートを通し継続的に看護実践を振り返る機会を持つことで、自己の役割を再認識し役割発揮ができたと考えた。3.金井は「経験していることをサポートする環境なども良質な経験に必要である」1)と述べている。獲得した実践知を後輩に伝えることは、より良質な経験を重ねていくことにつながると思われる。

## O-6-27

### 日当直時における救命救急センター業務の取り組みと結果～基本的なスキルを身につけるための新人教育～

足利赤十字病院 医事課

○中里 <sup>なかざと</sup> 綾香、山城 <sup>あやか</sup> 紹史、渡邊美衣優、蕎麦田恵理、川島 美鈴

【はじめに】当院の救命救急センターは、24時間あらゆる重篤な傷病者を受け入れる3次医療機関であり、また、両毛医療圏における2次救急医療当番病院としても業務を担っている。当院では、入職して約3ヶ月の新人職員を含めた事務職員が日当直業務にあたる。日当直では、様々な業務を行うため、職員の不安や苦手意識が強くその改善と取り組みの結果の報告をする。

【方法】救命救急センター事務日当直業務マニュアルに沿った業務チェックリストを作成し、個々の自己評価をしてもらい、その評価の結果を基に不安や苦手項目を拾い出してまとめ、各部署へ日当直時に必要な情報・資料の作成依頼をする。その後、各部署へ協力をお願いし、講習と実践を交えた勉強会の開催を行った。

【結果】業務チェックリストで自己評価したことにより、自分の分からない点を見つけ出した。救命救急センターの日当直業務の中で、実際に遭遇しない出来事に対して不安や苦手意識を持っている人が多いことが分かった。(1)精算機トラブル（つり銭切れ・紙詰まり）、事件・事故・災害時、氏名不明の患者の対応、(2)各科の算定マニュアルの活用で、以前より算定ミス・会計修正（追加・返金等）の減少、(3)電話での問い合わせに対しての適切な対応等。勉強会開催前後の比較をしてみると不安や苦手意識がなくなり、その場に応じた対応能力が身につく自身となり、業務改善に繋がった。

【考察】救命救急センターの日当直業務にあたる全ての事務職員が、基本的なスキルを身につけることが目標であり、今後もこの業務チェックリストを活用して新人職員を含めた職員の苦手項目に応じた勉強会の開催を行い、スキルアップを図ることが必要と考える。

## O-7-02

### リーダー研修実施によって得られた効果

松山赤十字病院 看護部

○川添 <sup>かわぞえ</sup> 導信、松本 <sup>みちのぶ</sup> 淳子、酒井 富美、山下 弘子

はじめに：看護師経験4～5年目を対象にリーダーの役割認識とリーダーシップを発揮した取り組みの達成を目的にリーダー研修を企画・運営した。その効果を報告する。

方法：研修ニーズを抽出し、サブタイトルを「目指すリーダーへ向けて一歩踏み出そう」とし、魅力的なリーダーの行動10項目以上挙げることを事前課題とし、研修後の動機づけを行った。グループワークと講義を行い、振り返りシートにて具体的な行動を抽出。各職場の支援のもとリーダーシップを発揮した取り組みを実施。取り組み後、上司のアドバイス記載。実施報告を参加者の同意のもとで共有した。  
倫理的配慮：所属施設の看護研究倫理審査会で承認を得た。データは個人が特定されないよう配慮した。

結果・考察：受講動機は職場のすすめが56%であったが、研修後のアンケートでは、非常に満足72%、まあまあ満足28%と高かった。行動力・判断力など、KJ法を用いて理想のリーダー像を創り上げるグループワークの実施と振り返りシートの記載によりリーダーの役割認識が出来た。研修後の取り組み「リーダーシップを発揮した場面」について、日動りリーダー業務・中責業務17名、委員・係などの取り組み9名、準夜・深夜業務5名などであった。また、実践報告の共有は、参加者30名中28名より同意が得られた。これから、参加者の「一歩踏み出す取り組み」の変化がみられたと考えられる。また、上司からのアドバイスの記載は「頑張っている」「様々な場面でのリーダーとして期待している」という承認が多く、職場の管理者の支援は、参加者のモチベーションの向上に繋がると思われる。  
まとめ：リーダー研修において、リーダーに対する十分な役割認識と具体的な行動の明確化、リーダーシップを発揮するうえでの職場の支援、実践の共有などが効果的である。

## O-7-04

### 入職2年目看護師教育支援体制の確立に向けた取り組み

さいたま赤十字病院 看護部

○奈雲百合恵

【目的】決まった教育支援体制のない入職2年目看護師（以下2年目）の不安軽減と自ら学ぶ姿勢・学習方法・思考力を身につけることを目的に、2年目教育支援体制（以下セカンドサポートシップ=SSS）を構築した。  
【方法】平成27年4月、B病棟の2年目5名を対象に「2年目に向けての思い」という質問用紙調査を行い現状分析と課題抽出をした。その結果をもとに4～7月に2年目教育担当者として2年目ゼミ形式の勉強会を計5回実施。内容はB病棟特有の神経内科疾患の看護と2年目より希望のあった急変時の対応・人工呼吸器装着患者の看護とした。9月に2年目主催病棟勉強会を実施後、2年目及び勉強会参加スタッフに質問紙調査を行った。結果を集計し病棟師長・係長・教育係と振り返り、来年度の教育計画を立案した。倫理的配慮として、質問紙の記載は自由意志であること、また個人を特定できない形式で扱い院外発表することを説明し同意を得た。  
【結果・考察】2年目質問紙調査より、不安に感じていることは、急変時対応、リーダー業務、病態・疾患の理解不足だと分かった。SSS終了後2年目全員が「SSSは面白かった」、当初の不安は「解消した」「やや解消した」と回答した。スタッフは、勉強会は「よかった」「どちらかといえばよかった」と98%が回答し、全員が2年目の症例に対する思いを聞くことが「有意義」「どちらかといえば有意義」と回答した。また95%のスタッフがSSSは「重要」「どちらかといえば重要」と回答し、2年目・スタッフともに「来年度もSSSを継続してほしい」と回答した。2年目はSSSにより、不安の軽減、学びの意欲向上、統一した学習内容の指標をクリアした。  
【結論】SSSは2年目の不安軽減に効果があった。また、病棟スタッフにとっても良い影響を及ぼし、病棟全体にとって有効な取り組みであった。